



TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA

MDTH20160524-01

El Mobbing En Las Organizaciones y Su Afectación En Las Relaciones Familiares: Revisión Teórica

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al
título de:

Magister en Dirección de Talento Humano

Por la estudiante:
Catalina Maribel ROBLEZ INGA

Bajo la dirección de:
Silvia Lorena CUADRADO GONZÁLEZ

Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrados
Guayaquil - Ecuador
Mayo de 2017

El Mobbing en las organizaciones y su afectación en las relaciones familiares: Revisión teórica.

Mobbing in the organizations and its effects in the family relationships: Theoretical revision

Catalina Maribel ROBLES INGA¹

Silvia Lorena CUADRADO GONZÁLEZ²

Resumen

El mobbing es un concepto que ha sido estudiado a mayor detalle y con mayor profundidad a partir de los años noventa, lo cual ha permitido a los expertos investigar sus efectos en los diversos aspectos del individuo que lo sufre, es decir no solamente dentro del entorno laboral, sino también las consecuencias que causa en las relaciones sociales con amigos y más directamente con la familia por ser el núcleo más cercano en el cual convive e interactúa la persona acosada. Esta investigación tiene como objetivo identificar los efectos del mobbing organizacional en las relaciones familiares, mediante la exploración de sus elementos y fases, para analizar las consecuencias en el entorno familiar, para lo cual se analizó el término desde su evolución cronológica en diferentes áreas y se detallan sus perspectivas teóricas. Posteriormente se exponen las características, así como los elementos que intervienen y los tipos de acoso laboral que se presentan dentro de las organizaciones. Finalmente se exponen las afectaciones al entorno familiar causado por el acoso laboral y como se encuentra actualmente la legislación ecuatoriana en esta materia ante la presentación de casos relacionados a este fenómeno. Por tanto la presente investigación lleva a concluir que el mobbing es un fenómeno que puede causar una fuerte incidencia en diferentes ámbitos de la vida del trabajador disminuyendo su autoestima, degradándose a niveles nunca pensados y desde luego sus fuertes repercusiones a la organización como en aspectos de productividad, rotación, ausentismo, entre otros, que disminuyen la rentabilidad.

Palabras clave:

Mobbing, relaciones familiares, estrés, acoso laboral, víctima, hostigador.

Abstract

Mobbing is a concept that has been studied in a detailed and deep way since the ninety decades, which has permitted to the experts to investigate its effects in the different aspects that an individual can suffer, not just in the organizational environment, also its consequences in the social relationships with friends and more directly with the family, because they are the closer nucleus in which he/she lives and interacts constantly. This investigation has as objective to identify the organizational mobbing effects in the family relations, through the exploration of its elements and phases to analyze the consequences in the family environment, that's of all was analyzed the concept from its chronological evolution in different areas, and was detailed its different theoretical perspectives. After that it is exposed the characteristics, as well as the elements that interfere and the different types of organizational mobbing that are presented in the companies. Finally it is exposed the affectations to the family environment that is caused by mobbing and how is actually the Ecuadorian laws in this area, in the case that situations relate to this phenomenon occur. Therefore, the present investigation lets to conclude that the mobbing is a phenomenon that can cause a hard incidence in different areas in the employee life decreasing his/her self-esteem, degrading to levels never seen before and obviously its strong repercussions in the organization in aspects as productivity, rotation, absenteeism, between others that reduces the profitability.

Key words

Mobbing, family relationships, stress, bullying at work, victim, harasser.

¹Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Universidad Nacional de Loja – Ecuador. E-mail: croblez@uees.edu.ec

²Profesora Universidad Espíritu Santo. Ecuador.

INTRODUCCIÓN

El acoso laboral es un tema de interés dentro del área de los recursos humanos, que fue descrito de acuerdo a Rayner (1997) como el tema de investigación de los años 90, ya que todo lo que se estudiaba dentro del concepto aportaba datos relevantes para evitar que se estanque el desarrollo de las personas dentro de las organizaciones, tanto así que la relevancia de dicho concepto no ha disminuido en el siglo XXI. Mathiesen y Einarsen (2001) afirman que el lugar de trabajo es muchas veces catalogado como un pequeño campo de guerra, en donde las prácticas de mobbing, es decir, las provocaciones, humillaciones o presiones constantes entre trabajadores se dan cada vez con más frecuencia, afectando no solamente a los actores principales sino también a aquellas personas que sin ser víctimas directas del mismo les toca presenciar y ser testigos del acoso, desencadenando situaciones de estrés o malestares generales en el clima laboral o en la familia.

Un estudio realizado a enfermeras auxiliares noruegas por Leymann y Gustafsson (1996), dio a conocer que las víctimas mostraban síntomas de estrés post traumático incluso hasta cinco años después de haber sufrido la situación de acoso, las mismas que indicaron que desde el momento en que se sintieron expuestas al acoso presentaron mayores niveles de insatisfacción laboral, menor bienestar psicológico y altos niveles de burnout en comparación con otras enfermeras no acosadas.

Las personas están expuestas a atravesar por diferentes situaciones como agresión verbal, exclusión, maltrato psicológico o físico, malas actitudes a lo largo de su vida, sin embargo cuando los momentos de violencia se dan en el entorno laboral van más allá de lo considerado como "normal" y de los meros conflictos o rivalidades pasajeras entre compañeros de trabajo (Fernández & Garnique, 2014) y se convierten en una interacción agresiva permanente llena de hostilidad y maltrato hacia un individuo, la cual se da de manera constante, sistemática y por periodos prolongados de tiempo con el fin de aniquilar a la víctima hasta que se vaya del lugar de trabajo (Álvarez, 2011).

Uno de los objetivos de los acosadores es la desvinculación de la víctima de su lugar de trabajo, pero mientras eso ocurre, el acoso afecta directamente a la productividad de los empleados, de acuerdo a un estudio realizado en Noruega el 27% de los participantes estaban de acuerdo con la afirmación que "el acoso psicológico en mi trabajo reduce nuestra eficacia" (Einarsen, Raknes, & Matthiesen, 1994), posteriormente se realizó el mismo estudio en Londres, dando como

resultado que el 32,5% de los encuestados coincidían con la misma afirmación (Hoel & Cooper, 2000).

La violencia es un fenómeno que se encuentra presente en los diferentes contextos en los que se desarrolla el ser humano como la familia, la sociedad, un grupo o en una organización, en este último, dicho fenómeno adquiere características psico-socio-laborales ya que asocia esos tres campos de la persona tanto en su actuar como en su reaccionar y agregándole otro factor más a la lista, también afecta a su salud, por ejemplo un estudio longitudinal realizado a 5500 trabajadores de un hospital de Finlandia, mostró que las víctimas que sufrían de acoso presentaban un mayor riesgo de contraer una enfermedad diagnosticada por un médico a partir del primer año de padecer mobbing, por lo cual tenían un 1,5 mayor riesgo de exposición a enfermedades comparados con compañeros quienes no presentaban ningún tipo de acoso (Kivimäki, Elovainio, & Vahterac, 2000).

Notar una situación de acoso y las secuelas que puede causar no es una tarea fácil, porque el ambiente en el que se puede desarrollar el mobbing se caracteriza por cuatro aspectos: 1) interacción entre personas que se encuentran vinculadas por las reglas institucionales (por ejemplo: contratos), 2) la limitación de las personas de acuerdo a las normas sociales, 3) las creencias personales de cada uno de los individuos y 4) los deseos particulares de cada una de las personas con respecto a cosas, situaciones u otros individuos (Fernández & Garnique, 2014).

Es importante destacar por ejemplo, que en Estados Unidos de acuerdo a Namie (2003) aproximadamente 1 de cada 6 trabajadores (16.8%) es víctima de mobbing, mientras que en Europa, de acuerdo a la Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea publicada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2000, aproximadamente el 11% de los trabajadores europeos han sido o son víctimas de mobbing (unos 13 millones de personas). Así también la misma encuesta menciona que en España el porcentaje de acoso se sitúa entorno al 10%, lo que ocasiona un costo directo a la sociedad por más de noventa millones euros por invalidez profesional.

Otra de los sectores en los que el mobbing se encuentra con gran fuerza es el sector público, en donde se destaca un altísimo porcentaje de 71% de acoso en las empresas públicas españolas Cortina, Magley, Williams y Langhout (2001), posteriormente Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante(2005) denotaron

que el 26% de los trabajadores del sector de transportes y comunicaciones de la Comunidad de Madrid refirieron haber padecido una o más conductas de mobbing al menos una vez a la semana, durante al menos seis meses. Finalmente se puede destacar el informe publicado por O'Moore y Lynch (2007) de Irlanda, el cual presentaba como resultado final que alrededor del 7% de la población activa irlandesa sufría de algún tipo de acoso laboral, el cual es mucho más común en las mujeres que en los hombres y el rango de edad en la cual se da con mayor incidencia es entre los 26 y los 45 años.

No cabe duda que el mobbing es un proceso que va deteriorando poco a poco el autoestima y la confianza de la persona en sí misma, por ende repercutirá en otros aspectos de su vida y a pesar de no existir un orden establecido por los expertos de los diferentes contextos ajenos al trabajo que se van afectando, uno de los primeros es la familia, que incluye la interacción, paciencia y comunicación con la pareja y los hijos, por lo cual el objetivo del presente trabajo de investigación es destacar el impacto que tiene el mobbing en las relaciones familiares y las posibles consecuencias que puede ocasionar en el núcleo familiar.

El principal objetivo del presente trabajo de investigación se centra en identificar los efectos del mobbing organizacional en las relaciones familiares de los colaboradores, mediante la exploración de los elementos y fases, para analizar las consecuencias en el entorno familiar, para lo cual se centrará en tres puntos importantes: el primero de ellos es explorar la evolución cronológica del término, sus características y definiciones, consecuentemente se describirá los elementos, fases y grados del mobbing y finalmente se analizarán los tipos de acoso laboral así como sus consecuencias en el entorno familiar.

MARCO TEÓRICO

Evolución cronológica del término

El término se empezó a estudiar por primera vez en el ámbito escolar, en donde Heinemann (como se citó en Leymann, 1996) lo definió como un fenómeno de conducta destructiva presentada por un grupo de niños hacia un compañero de clases, posteriormente se empezó a estudiar el concepto como un fenómeno psicosocial, en donde Lorenz (como se citó en Leymann, 1996) retomó el estudio del término y lo definió como la agresión que se da cuando un grupo de miembros pertenecientes a una misma especie se enfrenta contra otro individuo más fuerte que ellos. Finalmente Leymann (1996) precisó al mobbing como la comunicación agresiva, antiética y hostil que se

da entre uno o más individuos de manera permanente y sistemática hacia otra persona, el cual se encuentra en una situación de indefensión por el constante acoso al que se ve expuesto en el ámbito de sus relaciones laborales.

El acoso laboral, conocido por su nombre en inglés como mobbing, proviene del verbo en inglés to mob que significa acosar, atropellar, atacar en masa, a su vez como sustantivo hace referencia a una multitud, gentío o grupo (Fuentes, 2008), ambas características presentes en el acoso laboral, por lo cual Leymann (1996) lo define como aquella interacción social en la que un individuo (por lo regular es una persona) es atacado por uno o varios compañeros de trabajo frecuentemente (a diario) por periodos prolongados de tiempo (meses o incluso años), llevando a la persona a una posición de exposición y vulnerabilidad frente a los ataques que resulta en desmotivación laboral, depresión y en la mayoría de los casos en la desvinculación con la empresa.

Conforme han evolucionado las personas, la tecnología y todo lo relacionado con la interacción de la sociedad, el acoso laboral ha recibido diferentes denominaciones por diferentes autores que se han encargado de investigar el término y que han realizado su respectivo aporte al concepto. Uno de los primeros autores lo denominó acoso en el trabajo (Brodsky, 1976), dieciséis años después (Bassman, 1992) lo conceptualiza como abuso a los empleados, subsecuentemente Hirigoyen (1999) estudia el término y lo designa como acoso moral y finalmente una de las palabras más fuertes fue cuando lo denominaron como psicoterror laboral (Piñuel, 2001); sin embargo existen autores que han sido referentes en lo que se refiere al mobbing, como el caso de Leymann (1992), quién principalmente en la literatura anglosajona utilizaba el término "mobbing", mientras que Rayner y Cooper (1997) llamaban a la misma situación bullying (ambos casos haciendo referencia al mismo concepto, el mobbing).

Como se mencionó anteriormente el mobbing no se ha caracterizado por ser un concepto estático, sino que ha sufrido un sin número de cambios conforme ha evolucionado la sociedad en la cual se desarrollan este tipo de situaciones, razón por la cual varios investigadores han estudiado el concepto desde diferentes perspectivas (Mangarelli, 2000). No es un secreto que las organizaciones también han cambiado su cultura, su modelo de negocio, su manera de comunicación e interacción con sus empleados, por lo que los diferentes tipos de agresiones han cambiado conforme existen más medios y más vulnerabilidad de las personas.

Otra manera de realizar un análisis de la evolución del término "mobbing", es la presentación de los antecedentes que se han estudiado desde diferentes campos de acción como el de la psicología de la salud (individual), de la salud ocupacional (organizaciones) y el de la interacción con las personas (social) (Guevara, 2016), los cuales se mencionan a continuación:

Aspectos individuales

De acuerdo al estudio realizado por Álvarez (2011) la perspectiva psicológica en el estudio del mobbing se ha enfocado al campo individual de la persona y a su alcance psicopatológico (Hirigoyen, 1999), por tal razón se han mostrado dos perspectivas que explican el problema con marcadas diferencias entre una y otra. La primera de ellas es una aproximación comportamental, la misma que si bien es cierto resulta del acoso realizado por el hostigador, prima la importancia de la reacción de la víctima a los estímulos aversivos que se presentan y que le causan el desarrollo de síntomas como el cansancio, estrés, nerviosismo y varias manifestaciones de tipo fisiológicas como decaimiento, alergias, erupciones cutáneas (Zapf & Einarsen, 2001).

La segunda perspectiva es la tipología de los rasgos, que de acuerdo a Álvarez (2011), la misma que se basa en la agrupación de las respuestas conductuales de los individuos que se mantienen de manera estable dependiendo del tipo de personalidad de las personas, para de esta manera poder elaborar un perfil dependiendo de la reacción que tengan frente a la situación de acoso (Leymann & Gustafsson, 1996).

Las dos perspectivas anteriores se muestran como un referente de comportamiento sobre todo en sistemas llenos de autoritarismo, de competencia desleal, de falta de compañerismo, los mismos que priman en escenarios latinoamericanos (Montaño, 2008) donde se destaca una violencia horizontal u hostigamiento en el entorno laboral, lo cual lleva a destacar la importancia de conocer los antecedentes que se encuentran presentes en la organización.

Clima laboral

La organización es un ente compuesto de un sin número de elementos que repercuten de manera positiva o negativa al mobbing, uno de ellos es el clima organizacional, que no es otra cosa que la percepción que tienen las personas que trabajan en una empresa acerca de los diferentes aspectos del ambiente en el cual realizan sus tareas de trabajo y por ende las condiciones en las que las llevan a cabo de manera habitual (Segredo, 2013). El clima

organizacional también hace referencia a las características constantes de la empresa que reflejan lo que directivos y empleados piensan acerca de ella.

Así también dentro del aspecto organizacional se debe tener en cuenta a lo que se conoce como el clima social de la organización, que no es otra cosa que la calidad y frecuencia de las interacciones que tienen las personas que trabajan en la empresa, así como con los procesos psicosociales. Toda la lógica del proceso de interacción se rige a una estructura organizacional que son aquellos marcos de referencia que sirven como reguladores de las relaciones que se desarrollan, al mismo tiempo que permite que las interacciones sean más equitativas, democráticas, pluralistas y empáticas (Vega, Martín, & Nuñez, 2010)

Aspectos sociales

Dentro del área social varios aspectos resultaron un detonante en el campo del acoso laboral, entre algunos que se pueden mencionar se encuentra la intensificación del trabajo, desde luego la globalización (como un aspecto sumamente relevante), así también la búsqueda constante de eficiencia y los continuos cambios del entorno causan efectos directos en lo que las organizaciones buscan en sus empleados, estas situaciones puede ocasionar un aumento de los comportamientos abusivos y agresivos entre pares o jefe-subordinado, así también como un aumento de las tasas de acoso laboral (Hoel & Cooper, 2000).

La aparición de nuevos dispositivos móviles, los avances del internet y la eliminación de barreras de comunicación a causa de las distancias, son situaciones que repercuten de manera directa en la interacción que tienen las personas en las organizaciones, por lo cual muchas empresas con el fin de correr al mismo ritmo con el que corre la competencia presionan a toda su plantilla ejecutiva y operativa a conseguir muchas veces resultados irreales, dando rienda suelta a una carrera por ser más competitivo sin control ni medida.

Los cambios tecnológicos, productivos u organizativos llevan a realizar reestructuraciones o reducciones del personal con el que cuentan (Hoel & Cooper, 2000), donde hay ambigüedad en los roles, los trabajadores tienen situaciones de sobrecarga de trabajo y de incertidumbre respecto a sus empleos (Hellgren, Sverke, & Isaksson, 1999) y simplemente se entorpecen las relaciones entre compañeros de trabajo. Sin embargo, a pesar de sufrir dichas presiones (muchas veces innecesarias), los empleados (operativos) son más propensos a optar por una postura pasiva de sumisión y aceptar cualquier

tipo de abuso o agresión por parte de sus superiores con el objetivo de no perder su trabajo actual.

Por regla general es muy común que dentro de una relación laboral exista un líder o jefe que organice el trabajo y asuma responsabilidades en lo que respecta a resultados, por lo que simultáneamente se designan tareas y los mandos directivos toman la oportunidad y ejercen mayor poder frente a sus subordinados (Hoel & Cooper, 2000), consecuentemente muchas veces el resultado de la realización de reestructuraciones o despidos son comportamientos más autoritarios por parte de los directos y sumisión por parte de los subordinados. Igualmente, es muy probable que empleados que se encuentren en el mismo nivel jerárquico dentro de la organización (pares) opten por tener comportamientos agresivos o de abuso, llegando al acoso laboral como una manera de supervivencia frente a la presión ejercida desde el cuerpo directivo de la empresa (Hoel & Cooper, 2000).

Perspectivas Teóricas

De acuerdo a Einarsen y Hauge (2006) existen por lo menos tres perspectivas teóricas distintas que explican las relaciones entre el acoso psicológico y los factores que comprenden el entorno de trabajo. Una de las perspectivas con mayor poder y validez hasta la actualidad ha sido la de Berkowitz, (1989) acerca de la frustración-agresión, que afirma que aquellos entornos de trabajo con altos niveles de estrés pueden ocasionar comportamientos agresivos en los trabajadores ocasionados por la producción de afecto negativo.

Tomando como referencia la misma hipótesis, se podría decir que el acoso estaría más propenso a florecer en ambientes de trabajo considerados como tóxicos que estimulan a la aparición de comportamientos agresivos en los trabajadores (agresores) (Einarsen, 2000). Los empleados agredidos o agresores producen un clima desagradable con altos niveles de estrés que daña el trabajo en equipo, la comunicación y afecta a la productividad y eficiencia (Zapf & Einarsen, 2001). Falta de claridad en el rol de trabajo y la ausencia de una supervisión adecuada y competente puede ser otro factor que impulse a la aparición de conflictos interpersonales que si no son resueltos, pueden terminar convirtiéndose en situaciones de acoso (Fernández & Garnique, 2014)

Es importante destacar otra teoría desarrollada por Salin (2003), el cual afirma que muchas de las condiciones que se dan en los climas organizacionales no suelen ser los factores decisivos para que se dé una situación de

mobbing, sino que más bien sirven como canales conductores para promover el conflicto, para lo cual él realiza su aporte con lo que él llama los tres bloques de mobbing en las organizaciones, donde se encuentra: a) estructuras incentivadoras, b) antecedentes necesarios o estructuras que permiten el acoso, y c) circunstancias desencadenantes o procesos que precipitan el mobbing, por mencionar algunos ejemplos se encuentran: sistemas de recompensas, alta competitividad interna, entre otros.

Características del mobbing o acoso laboral

A pesar de los múltiples estudios realizados por diversos expertos alrededor del mundo, no se ha realizado una plena definición de las características del mobbing, sin embargo a continuación se presentan varias de ellas de acuerdo al criterio analítico del autor soportado por los estudios y criterios como el de Einarsen (2000), Leymann (1996), Piñuel (2001).

El mobbing es un fenómeno que principalmente resulta avasallante para aquella persona que lo sufre, por el alto nivel de agresión y abuso al que se ve expuesto, no solamente por el agresor, sino muchas veces por el entorno organizacional en el que se desenvuelve; así también se puede decir que al ser una interacción asimétrica y destructiva entre dos o más personas muchas veces solo puede detenerse con la intervención de un tercero que sea completamente ajeno a la situación que se está dando (Leymann, 1996).

Una de las maneras en las que se manifiesta el mobbing es a través de comportamientos tales como: los jefes niegan por completo la posibilidad de interactuar con la persona cuestionando su trabajo constantemente, ignorándolo o haciendo críticas de aspectos muy personales que no conciernen ser tratados dentro del trabajo; en cuanto a los colegas respecta, muchos de ellos no hablan con la víctima, lo excluyen por completo de actividades sociales grupales, lo interrumpen al momento que quiera expresar su opinión o evitan el contacto visual por completo (Einarsen, 2000).

Varios de los expertos que han estudiado el acoso u hostigamiento laboral coinciden en que para que exista efectivamente una situación de este tipo, se debe por lo menos cumplir con tres situaciones: la primera de ellas está relacionada a la persistencia y sistematización de las acciones acosadoras frente a la víctima, descartando de esta manera aquellas situaciones o roces laborales pasajeros que se dan por discrepancia de criterios en contextos específicos, la segunda es la marcada diferencia de poder formal, ya sea entre jefe-subordinado o entre colegas (pares),

por último otra de las características es la de los efectos que sufre el acosado, los mismos que deben ser visibles, claros y evidentes tanto a nivel físico como psicológico (Piñuel, 2001).

Es importante destacar que dentro de las organizaciones un inadecuado diseño de puestos, mala asignación de roles y la falta de definición de tareas y funciones son aspectos propicios para desarrollar ambientes hostiles donde prime el acoso, eso sumado a un mal liderazgo, a la falta de participación de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones, a sistemas de comunicación ineficientes y a la ausencia de políticas de manejo y resolución de conflictos propician un entorno completamente predispuesto al abuso de poder (Cortina, Magley, Williams, & Langhout, 2001).

Finalmente y como un importante hincapié al tema, el mobbing es un fenómeno que de ser descubierto a tiempo puede ser controlado y corregido para no causar peores consecuencias entre la víctima y el victimario, sin embargo existe una delgada línea que delimita la situación manejable de la situación peligrosa, para lo cual de esta última es importante destacar que existen dos características que hacen del mobbing un fenómeno de peligro dentro de la organización y que se podrían considerar como un termómetro de aviso: a) la prolongación en el tiempo, en vista de que la víctima no denuncia el acoso puede extenderse por un largo periodo de tiempo o durante toda la vida laboral de la persona, muchos de los trabajadores soporta el acoso por mantener su trabajo, b) la segunda característica es la ausencia de un motivo para que la víctima exprese su malestar o se queje, donde el ambiente predispone a que el acoso sea una situación de total normalidad y los jefes se ven como personas inalcanzables para denunciar lo que se está viviendo (Namie, 2003).

Elementos que intervienen en el mobbing o acoso laboral

Autores como Leymann (1996), Piñuel (2001) y Hoel y Cooper (2000) han identificado tres elementos o participantes que se encuentran presentes dentro del circuito del hostigamiento laboral y en el caso de faltar alguno de ellos no podría darse una situación de mobbing, y estos son:

El primer elemento es el empleado hostigador, es decir la persona que ejerce el abuso o la hostilidad frente a otro, su rol es bastante particular, ya que si bien es cierto no está comprobado científicamente que todos los hostigadores/ acosadores compartan el mismo perfil psicológico y de personalidad, si comparten ciertas características de acuerdo a Piñuel (2001) como el sentimiento de inferioridad, el mismo que

se puede transformar en culpabilidad por no tener todos los atributos que él estima como ideales, eso sumado a los defectos intelectuales, físicos o emocionales que identifica la persona en sí mismo, se vuelca al ocultamiento de esas carencias a un fuerte complejo de superioridad frente a la persona que sí las posee y establece como objetivo desaparecer a la víctima que desestabiliza psicológicamente la realidad que se creó. Este tipo de personas son altamente competitivas y siempre buscan tener un enemigo al cual abatir, en muchos casos necesitan de grupos que los apoyen a realizar el acoso, por lo que buscan la manera de aliarse con otros que soporten las acciones de mobbing que realizan (Ovejero, 2006).

De acuerdo a Pasquel y De la Vega (2011) el segundo elemento es el empleado hostigado, también conocido como víctima, acosado o persona violentada, por lo regular empleado de excelente calidad profesional, con ética, reconocido, perfeccionista e íntegro, al igual que en el caso del acosador se desmiente por completo el hecho de que existan personalidades que estén predispuestas a ser acosadas, por lo que normalmente son consideradas como objetivos principalmente porque realizan su trabajo con una calidad extraordinaria y se destacan por sus propios méritos, causando así envidia profesional por parte de sus jefes o compañeros.

Por último los empleados testigos, que son todas las personas que conforman la organización, incluidos directivos y trabajadores que al ser parte del contexto en el que se desarrolla la situación tienen una apreciación diferente de lo que se está desarrollando, así también son capaces de intervenir y de desempeñar un papel diferente que rompa el circuito de abuso y por ende acabe con el mobbing que se está cometiendo (Martínez, 2007).

A continuación se muestra un gráfico que incluye los tres elementos del mobbing en las organizaciones.

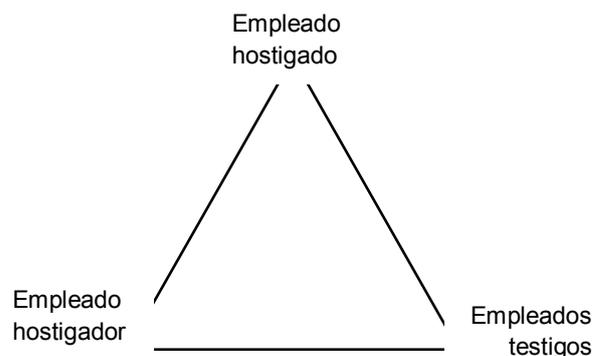


Figura 1: Elementos del mobbing

Fases del mobbing o acoso laboral

De acuerdo a Leymann (1996) el mobbing no es un fenómeno que se presenta de manera repentina, sino que atraviesa por diferentes fases fundamentales de acuerdo al nivel de intensidad en el cual se encuentre, las mismas que se detallan a continuación: a) la fase 1 o también llamada de incidentes críticos hace referencia a aquel momento en el que un solo evento o incidente específico origina una situación de acoso, es importante tener claro que no toda discrepancia o diferencia de criterios es considerada como un punto de partida para que se dé el acoso, solo aquellas que no se resuelven, se agravan con el paso del tiempo y se convierten en una continua competencia y rivalidad; b) la segunda fase llamada acoso y estigmatización, es aquella que se caracteriza por el inicio de los ataques psicológicos a la víctima, la misma que puede tomarlos como algo sin importancia y puede pasarlos por alto al igual que sus compañeros de trabajo, en muchos casos al ser una situación extraña, no se le presta atención o se niega lo que ocurre., lo que agrava el entorno porque el acosador no causa el efecto de intimidación que pretende.

Las dos últimas fases son la intervención de la autoridad y la exclusión, en la primera de ellas los directivos de la organización toman consciencia de la situación de mobbing que se está desarrollando dentro de su entorno laboral y toman medidas correctivas que permitan suavizar los efectos ocasionados a la víctima y el respectivo plan de daños colaterales, sin embargo existen muchos casos en las que los jefes organizacionales pasan por alto este tipo de eventos o lo niegan y su respuesta es nula, lo cual ocasiona un incremento de la gravedad del acoso y mayor malestar en la persona afectada (García, Llor, García, & Ruíz, 2006). Finalmente en la exclusión, la última fase del mobbing, la persistencia de la situación lleva al trabajador a ser etiquetado como una persona con problemas mentales, conflictivo, problemático o con tendencia al desarrollo de enfermedades mentales, lo cual termina por aniquilar emocional y psicológicamente a la víctima y este abandona su trabajo o si trasciende a enfermedades mucho más crónicas pueden llevar a la solicitud de licencias médicas por incapacidad laboral, teniendo como resultado final la desvinculación del empleado de su organización (Muñoz, Guerra, Barón, & Munduate, 2006).

Tabla 1
Fases del desarrollo del mobbing en la organización.

Fase	Nombre de la fase	Descripción
1	Incidentes críticos	Un solo evento o incidente específico origina una situación de acoso, siempre y cuando no se resuelva y se agrave con el paso del tiempo.
2	Acoso y estigmatización	Se caracteriza por el inicio de los ataques psicológicos a la víctima. Se agrava cuando el acosador no causa el efecto de intimidación que pretende.
3	Intervención de la autoridad	Los directivos de la organización toman conciencia de lo que sucede y aplican medidas correctivas.
4	Exclusión	Se etiqueta al trabajador como una persona con problemas mentales, conflictivo, entre otros, lo que aniquila emocional y psicológicamente a la víctima hasta el punto de abandonar su trabajo o a padecer enfermedades crónicas.

Esta tabla explica la síntesis de lo que ocurre en cada una de las fases del mobbing dentro de la organización.

Grados del mobbing

Los grados se encuentran determinados por la duración, frecuencia e intensidad con las que se van presentando las situaciones de mobbing (Verona, Déniz, & Santana, 2014), en donde se distinguen tres grados: 1) primer grado caracterizado porque la víctima puede hacer frente de las burlas, insultos, humillaciones y demás frente a su hostigador, sin embargo la persona no puede evitar el sentimiento de incertidumbre, irritabilidad o ansiedad ante la situación que está viviendo; a pesar de lo que sucede el individuo no afecta sus relaciones interpersonales dentro de la compañía (Pirillo & Di Virgilio, 2007), 2) el segundo grado es un poco más fuerte la situación de acoso, la persona empieza a presentar síntomas como depresión, insomnio, gastritis y demás, por lo que le resulta cada vez más difícil mantenerse en su puesto de trabajo realizando sus tareas, es muy difícil de sobrellevar las humillaciones e insultos, por lo que

no hace caso omiso a ellos (López, Vásquez, & Montes, 2010). Finalmente 3) el tercer grado es el más crónico y severo de todos, la víctima ya ha sufrido daños psicológicos que deben ser tratados con un especialista, la reincorporación a su puesto de trabajo ni siquiera es una posibilidad y presenta síntomas como ataques de pánico, intentos de suicidio, depresión severa y tanto la familia como los amigos deben dar apoyo a la persona durante el proceso de tratamiento (Fuentes, 2008).

Tipos de acoso laboral/mobbing

El mobbing es un fenómeno de transcendencia mundial, ningún país, empresa o cultura está exento de padecerlo en cualquier momento. A continuación se exponen de acuerdo a (Leymann, 1996) los tipos de acoso laboral que se presentan en las organizaciones, los cuales principalmente se encuentran delimitado por la posición dentro del organigrama que poseen los colaboradores.

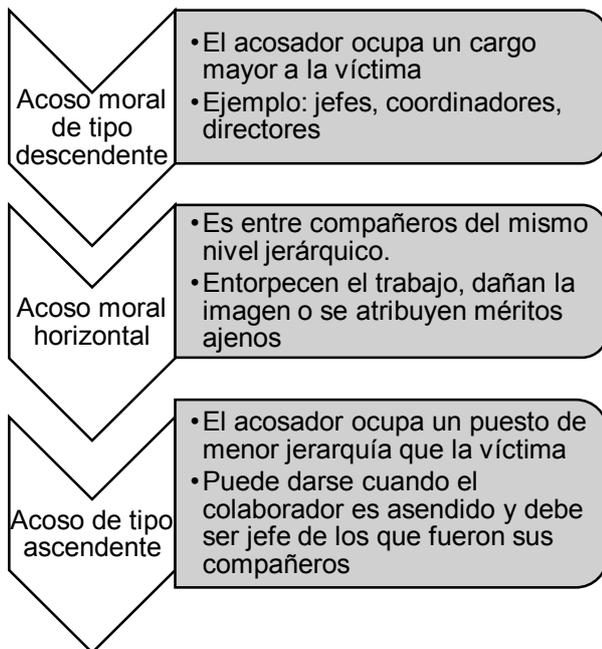


Figura 2: Tipos de acoso laboral

Afectación del mobbing en el entorno familiar

La familia es definida como aquel grupo de personas que se encuentran unidas por algún tipo de parentesco ya sea por vínculo consanguíneo o constituido y reconocido de manera social y legal como es el matrimonio o la adopción (Concepto, 2017). Así también las Naciones Unidas (2017) en la declaración de los derechos humanos define a la familia como “el elemento natural y fundamental de la sociedad que tiene derecho a la protección de la sociedad y del estado” (p.1). Finalmente para complementar la relevancia de la familia en la sociedad, la Organización Mundial de la Salud (2017) la define como los miembros del hogar emparentados

entre sí, hasta un grado determinado por sangre, adopción y matrimonio.

Rojas (2014) afirma que la familia al ser el primer ente social de un niño es la que define sus comportamientos, rasgos psicológicos, así como la manera en la cual se va a integrar a la sociedad, por lo que la familia resulta siendo la fuente de aprendizaje y de interiorización de los rasgos que desarrollará para la interacción con la sociedad en sus diferentes entornos como el social, matrimonial y laboral.

En los diferentes ambientes en los que se desarrollan las familias se puede apreciar su alto grado de adaptabilidad a diferentes culturas, entornos, situaciones económicas, políticas, entre otros (Rojas, 2014), así también a los diferentes entornos laborales a los cuales se enfrentan sus miembros. Sin embargo muchas veces dichos entornos se encuentran cargados de aspectos negativos que tienen repercusión directa en los familiares.

En lo que respecta a los intervinientes se presentan dos tipos de efectos, tanto en el conyugue o conviviente, como con los hijos, sin embargo las primeras manifestaciones se dan físicamente. Leymann y Gustafsson (1996) identificaron cinco grupo de síntomas físicos que se manifiestan en el individuo acosado, los cuales a pesar de haber pasado más de diez años de su identificación se mantienen presentes en pleno siglo XXI. Es importante acotar que conforme pasa el tiempo aparecen cada vez con mayor fuerza nuevas enfermedades que afectan la salud del ser humano y el mobbing o acoso laboral es otra de las situaciones que se suman a la larga lista de causas y sus efectos sobre las familias.

Uno de los aportes más relevantes en lo que respecta a los efectos del mobbing en las relaciones familiares fue realizado por Sperry y Duffy (2009) quienes afirman que entre un 35 a 50% de los trabajadores alrededor del mundo han experimentado alguna situación de mobbing en su vida laboral, y como se mencionó anteriormente en mayor detalle, esto trae como resultado una descompensación o trauma en tres aspectos del individuo, psicológico, fisiológico y también en la interacción familiar, lo cual representa no solamente una lesión a su ser y su identidad tanto en sus relaciones interpersonales como sociales.

Tabla 2

Tipos de síntomas de mobbing y sus efectos físicos - psicológicos en la familia

Tipo de Síntoma	Efecto
Cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> Falta de iniciativa Dificultades de concentración. Mayor sensibilidad ante las dificultades. Irritabilidad Agresividad Inseguridad, cansancio Trastornos de memoria
Psicosomáticos	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de apetito Pesadillas, diarrea y vómitos. Dolor abdominal. Llanto espontáneo. Sensación de incomodidad o conocido como "nudo en la garganta"
Vinculados con las hormonas del estrés y la actividad del sistema nervioso autónomo	<ul style="list-style-type: none"> Sequedad en la boca Sudoración excesiva o repentina. Dolor torácico. Palpitaciones, y acortamiento de la respiración
Vinculados con la tensión muscular	<ul style="list-style-type: none"> Dificultad para conciliar el sueño Dolor de espalda, muscular y cervical. Trastornos del sueño como despertar repentinamente o de manera precoz, interrupciones del sueño.

Tomado de: (Leymann & Gustafsson, 1996)

Prieto-Orzanco (2005) afirma que la familia también sufre las consecuencias psicopatológicas de la persona acosada, lo cual definitivamente causa un quiebre familiar a partir del diagnóstico de cuadros clínicos severos, los familiares más cercanos (esposo(a) e hijo(s) sufren consecuencias como problemas de salud en su pareja, situaciones de malos entendidos, altos índices de nerviosismo ya sea con amistades o con los miembros de la familia, pérdida de la ilusión por los proyectos comunes, agresividad, incompreensión, irritabilidad (Carvajal & Dávila, 2013). Así también fracaso en los resultados escolares de los hijos, interferencia en el rendimiento del conyugue en su trabajo,

aislamiento familiar y social, abandono de responsabilidades y compromisos familiares o sociales, abandono y desvinculación de la familia, separación matrimonial (divorcio), problemas psicológicos no solo para el acosado sino también para los otros miembros de la familia, además de problemas interpersonales fuera y dentro del hogar (Rojas, 2014).

Para entender en contexto porque la afectación del mobbing en las familias puede ser tan fuerte, se puede mencionar que por un tema cultural, tanto el puesto de trabajo como la carrera constituyen un aspecto central de la identidad de la persona, por ende apenas se desarrolla una situación de acoso parte de la identidad de la persona se siente golpeada y empieza a tambalear su seguridad personal (Uribe, García, Castillo, & Barrera, 2011), ya que de acuerdo a Sperry y Duffy (2009) entre mayor es el nivel de educación, mayor será la vulnerabilidad a las lesiones que cause el mobbing.

A continuación se muestra la espiral del mobbing, donde se grafica el proceso en el cual se desenvuelve el individuo acosado hasta su repercusión en las diferentes áreas de la persona (Barón, Munduate, & Blanco, 2003).

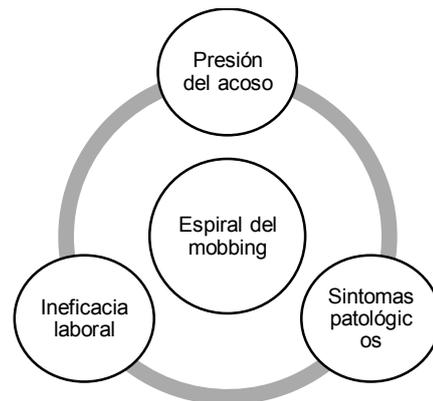


Figura 3: La espiral del mobbing

Tomado de: (Barón, Munduate, & Blanco, 2003)

Panorama y legislación ecuatoriana acerca del mobbing

En la actualidad en el Ecuador se presentan un sin número de casos de acoso laboral en empresas tanto públicas como privadas, para lo cual en muchas de ellas no hay una política expresa de prevención de este tipo de situaciones relacionadas al mobbing (Pazmiño, 2008).

En lo que respecta al código de trabajo, como legislatura que rige todas las eventualidades concernientes a las organizaciones y a sus empleados en el Ecuador, no existe ninguna sección específica que haga referencia al acoso laboral y las penas o sanciones en el caso de suscitarse. Sin embargo en la Constitución

Política de la República del Ecuador se encuentran contemplados ciertas situaciones de manera general que pueden ser aplicables a casos de mobbing.

Estos artículos establecen lo siguiente de acuerdo a la Constitución Ecuatoriana (2017):

Derecho a la integridad personal que incluye:

La integridad física, psíquica, moral y sexual. b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual. c) La prohibición de la tortura, la desaparición forzada y los tratos y penas crueles, inhumanas o degradantes (p.47).

No discriminación que menciona:

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación (Asamblea Constituyente, 2017,p.21).

Y finalmente otro de los artículos que permite el control del acoso laboral es el derecho a la honra, a la buena reputación y a la intimidad personal Pazmiño (2008) menciona que “dentro de los mecanismos que utiliza el acosador, se encuentran conductas degradantes contra las personas, que se refieren a factores como: físicos, familiares, sociales, profesionales, sexuales religiosas o ideológicas; actitud que no solo involucra a la víctima sino a todo su entorno vital(p.26).

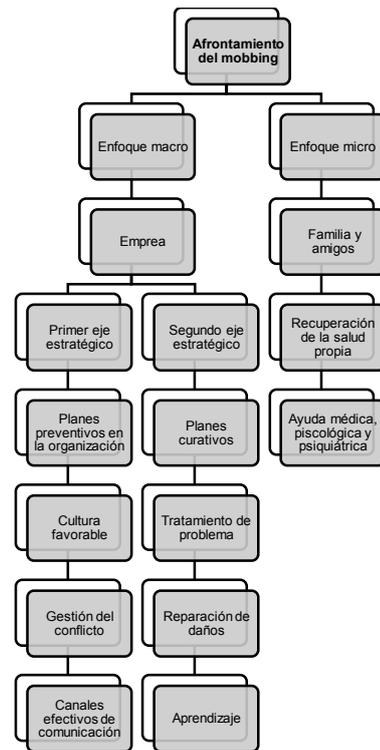


Figura 4: Afrontamiento del mobbing

Tomado de: (Barón, Munduate, & Blanco, 2003)

METODOLOGÍA

La revisión bibliográfica acerca del mobbing y sus efectos en las relaciones familiares se realizó con un rango de tiempo comprendido dentro de los últimos diez años, sin embargo no se descartaron las fuentes de mayor antigüedad porque sirvieron como un sustento teórico para una mejor explicación del concepto, así como de su origen y raíces etimológicas. Es una investigación de tipo cualitativa que principalmente tiene un enfoque retrospectivo del análisis del término desde sus inicios hasta la actualidad.

La recolección y búsqueda de información se realizó desde los primeros días del mes de abril del 2016 en varias bases de datos, siendo una de las principales EBSCO, por ser de la universidad, sin embargo también se consultaron: SCIENCE DIRECT, ELSEVIER, SCIELO, SCOPUS, entre otras, las cuales permitieron encontrar información académica actualizada y desde luego proveniente de fuentes confiables.

Es importante mencionar, que la búsqueda también se realizó con el soporte de GOOGLE SCHOLAR y GOOGLE BOOKS, tanto para encontrar artículos académicos como libros de texto en versión digital respectivamente; se utilizaron palabras claves tales como: mobbing, acoso laboral, relaciones familiares, estrés laboral.

Se realizó una recopilación de aproximadamente 90 a 100 artículos académicos, de los cuales 50 fueron considerados como relevantes para su uso dentro del presente trabajo de investigación debido al autor de los mismos y su aporte al concepto.

CONCLUSIONES

Después de la realización del presente trabajo de investigación se concluye que el mobbing es un fenómeno de relevante presencia en las organizaciones a nivel mundial y en países Latinoamericanos tiende a darse con mayor presencia y fuerza sobre todo por el aspecto cultural de las personas que conforman las organizaciones.

En la actualidad sus efectos poseen tentáculos largos que abarcan varias áreas dentro del desarrollo del ser humano, por un lado afecta a su superación como profesional, así mismo repercute en la salud tanto física como mental de los colaboradores, terminando por perjudicar la vida familiar y social de las personas que se encuentran en situaciones de acoso.

Dentro del ámbito familiar, el mobbing puede llegar a ser el punto de quiebre en el núcleo de la familia porque se puede presentar como una enfermedad silenciosa, profunda y solitaria (haciendo hincapié al empleado que la padece) aislando completamente a los miembros de la familia de la situación y del desarrollo o resolución del conflicto.

Así también resulta importante destacar que los tentáculos de este fenómeno llegan tanto a la pareja como a los hijos (como principales afectados), en el caso de los primeros afecta el ámbito sexual, afectivo y psicológico, mientras que con los hijos destruye la comunicación, la emotividad y esa imagen de paternidad o maternidad de héroe o heroína. Sin embargo otros miembros familiares también pueden resultar afectados como padres, hermanos, cuñados, sobrinos, entre otros en términos del corte comunicacional, aislamiento, entre otros.

Finalmente se puede mencionar con total certeza que en el Ecuador no existe una legislación que regule detalladamente las diferentes situaciones de mobbing que se pueden presentar en las organizaciones, ya que ni siquiera se encuentra presente algún tipo de normativa en el código de trabajo, como principal fuente rectora de las relaciones laborales entre empleados y empresas, por lo cual se sugiere realizar futuras investigaciones de los efectos que tiene el mobbing en las empresas ecuatorianas y cómo repercute la falta de normativa (tanto a nivel país como a nivel empresarial) en las actividades

de acoso laboral.

LIMITACIONES

Dentro del desarrollo de la investigación a pesar de ser un tema con bastante bibliografía que consultar, resultó como una limitante la presencia de estudios o recopilaciones teóricas poco confiables realizadas sin las bases científicas requeridas. De igual manera la selección de autores destacados que realmente han aportado a la evolución de la teoría desarrollada en torno al término.

Así también la ausencia de investigaciones contextualizadas en el entorno Latinoamericano, lo cual lleva a sacar conclusiones con respecto a una tendencia de eventos sucedidos en otros continentes, que en ninguno de los casos se encontró aterrizada a la realidad ecuatoriana que ha sido objeto de investigación en el presente trabajo.

El mobbing es un fenómeno estudiado independientemente por la magnitud de sus alcances, por tal razón otra de sus limitantes fue su asociación con otras variables, en este caso con los efectos en las relaciones familiares.

Referencias

- Álvarez, L. (2011). Clima social de la organización y hostigamiento psicológico. Una lectura cognitiva y sociocultural desde los sistemas autoritarios. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 13(1), 83-98.
- Asamblea Constituyente. (16 de Marzo de 2017). *Asamblea Nacional*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Barón, M., Munduate, L., & Blanco, M. J. (2003). La espiral del mobbing. *Papeles del Psicólogo*(84), 55-61.
- Bassman, E. (1992). *Abuse in the workplace: Management remedies and bottom line impact*. Westport: Quorum Books.
- Berkowitz, L. (1989). Frustration-aggression hypothesis: examination and reformulation. *Psychological Bulletin*, 106(1), 59-73.
- Brodsky, C. (1976). *The harassed worker*. Oxford: D. C. Heath & Co The harassed worker.
- Carvajal, J., & Dávila, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 29(49), 95-106.
- Concepto. (16 de 03 de 2017). *Concepto.de*. Obtenido de Diccionario de conceptos online: <http://concepto.de/familia/#ixzz4bWrUHGoA>
- Cortina, L., Magley, V., Williams, J., & Langhout, R. (2001). Incivility in the Workplace: Incidence and Impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80. doi:<http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S., & Hauge, J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: Una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-273.
- Einarsen, S., Raknes, B., & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), 381-401.
- Fernández, S., & Garnique, F. (2014). Acoso laboral (mobbing): Análisis, propuestas y recomendaciones para instituciones de educación superior. *Gestión y Estrategia*(45), 81-94.
- Fuentes, R. (2008). Mobbing o acoso psicológico laboral. *Revista de Investigación Sanidad Militar México*, 62(2), 91-96.
- Fuentes, R. (2008). Mobbing: Manifestaciones corporales al vivir un proceso de acoso laboral. *Revista Neurología, Neurocirugía y Psiquiatría*, 41(1), 13-20.
- García, M., Llor, B., García, A., & Ruíz, J. (2006). Bienestar psicologico y mobbing en una muestra de profesionales de los sectores educativo y sanitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 381-395.
- Guevara, L. (13 de Enero de 2016). *Enigma PSI*. Obtenido de Violencia moral en el trabajo: reflexión en torno a los conceptos internacionales y una propuesta para América Latina: <http://www.enigmapsi.com.ar/violtrab.htm>
- Heinemann, P. (1972). Mobbing-group violence by children and adults. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Hellgren, J., Sverke, M., & Isaksson, K. (1999). A two-dimensional approach to job insecurity: Consequences for employee attitudes and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(2), 179-195.
- Hirigoyen, M.-F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en el trabajo*. Francia: Rebiun.
- Hoel, H., & Cooper, C. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester:

- Manchester School of Management, UMIST.
- Kivimäki, M., Elovainio, M., & Vahterä, J. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and Environmental Medicine*, 57(10), 656-660. doi:10.1136/oem.57.10.656
- Leymann, H. (1992). *From bullying to expulsion in work life*. Estocolmo: Pùblica.
- Leymann, H. (1996). El Contenido y desarrollo del mobbing en el trabajo. *European Journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275. doi:10.1080/13594329608414858
- López, M., Vásquez, P., & Montes, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2), 215-224.
- Mangarelli, C. (2000). Acoso laboral, concepto y protecciones. *Revista de Derecho de la Universidad de Montevideo*, 67-74.
- Martínez, C. (2007). Mobbing: Acoso psicológico en el trabajo. *Hospitalidad - ESDAI*, 39-55.
- Matthiesen, S., & Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 467-484.
- Montaño, L. (2008). Las trampas de la modernidad. Acoso laboral en una organización pública mexicana. *Administración y Organizaciones*, 43-60.
- Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E., & Morante, M. E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627-632.
- Muñoz, H., Guerra, J., Barón, M., & Munduate, L. (2006). El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 347-361.
- Naciones Unidas. (16 de Marzo de 2017). *Naciones Unidas*. Obtenido de La Declaración Universal de Derechos Humanos: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- Namie, G. (2003). Workplace bullying: Escalated incivility. *Ivey Business Journal*, 1-6.
- O'Moore, M., & Lynch, J. (2007). Leadership, working environment and workplace bullying. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 10(1), 95-117.
- OMS. (16 de Marzo de 2017). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://www.who.int/es/>
- Ovejero, A. (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 101-121.
- Pasquel, M. O., & De la Vega, N. (2011). Mobbing: el peligroso fantasma de las instituciones. *Hospitalidad-ESDAI*, 111-144.
- Pazmiño, C. (2008). Mobbing: El acoso moral laboral, incidencia y aplicabilidad en el Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Bilbao: Sal Terrae.
- Pirillo, E., & Di Virgilio, N. (2007). Mobbing: Caracterizaciones de un fenómeno actual. *Perspectivas en Psicología*, 4(1), 102-108.
- Prieto-Orzanco, A. (2005). Hostigamiento laboral (mobbing) y sus consecuencias para la salud. *Medicina de Familia y Maltrato*, 35(4), 213-216.

- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 199-208. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 369-37.
- Rayner, C., & Cooper, C. (1997). Workplace bullying: myth or reality - can we afford to ignore it? *Leadership & Organization Development Journal*, 18(4), 211-214.
- Rojas, L. (2014). Consecuencias psicológicas del mobbing en las relaciones familiares. *Memorias III Congreso Internacional Psicología y Educación* (págs. 1-15). Palmira: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human relations*, 56(10), 1213-1232.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.
- Sperry, L., & Duffy, M. (2009). Workplace mobbing: Family dynamics and therapeutic considerations. *The American Journal of Family Therapy*, 37, 433-442. doi:10.1080/01926180902945756
- Uribe, J., García, A., Castillo, I., & Barrera, P. (2011). La escala mexicana de acoso en el trabajo: Violencia laboral, factores psicosomáticos y clima laboral, un estudio confirmatorio. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(2), 161-182.
- Vega, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Verona, M., Déniz, J., & Santana, R. (2014). Consecuencias y responsabilidades de la empresa ante el mobbing. *Ciencia y Sociedad*, 39(3), 413-440.
- Vieta, F. (2009). De Cuerpo y Alma. Neuronas y afectos: la conquista del bienestar. *CELR*, 3(2), 474-477.
- Zapf, D., & Einarsen, S. (2001). Bullying in the workplace: Recent trends in research and practice. An introduction. *European*